



FPTK UPI

PEDOMAN MUTU

DAFTAR ISI

No. Dok : FPTK-UPI-PdM-1.0

Revisi : 01

Tanggal : 15 Oktober 2017

Halaman : 1 dari 1

Disusun Oleh :

Dr. Iwa Kuntadi, M.Pd.
(Management Representative)

Disetujui Oleh :

Prof. Dr. Mokh. Syaom Barliana, M.Pd., M.T.
(Dekan)

1. **FPTK-UPI-PdM 1.0 DAFTAR ISI**
2. **FPTK-UPI-PdM 1.1 RUANG LINGKUP SISTEM MANAJEMEN MUTU**
3. **FPTK-UPI-PdM 1.2 ACUAN NORMATIF**
4. **FPTK-UPI-PdM 1.3 ISTILAH DAN DEFINISI**
5. **FPTK-UPI-PdM 2.0 PROFIL PERUSAHAAN**
6. **FPTK-UPI-PdM 2.1 STRUKTUR ORGANISASI**
7. **FPTK-UPI-PdM 2.2 PROSES BISNIS**
8. **FPTK-UPI-PdM 3.0 STRUKTUR DOKUMENTASI**
9. **FPTK-UPI-PdM 3.1 KEBIJAKAN MUTU**
10. **FPTK-UPI-PdM 4.0 KONTEKS ORGANISASI**
11. **FPTK-UPI-PdM 5.0. KEPEMIMPINAN**
12. **FPTK-UPI-PdM 6.0 PERENCANAAN**
13. **FPTK-UPI-PdM 7.0 PENDUKUNG**
14. **FPTK-UPI-PdM 8.0 OPERASIONAL**
15. **FPTK-UPI-PdM 9.0 EVALUASI KINERJA**
16. **FPTK-UPI-PdM 10 PENINGKATAN**

Confidential

PEDOMAN MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001 : 2015



FPTK
Universitas Pendidikan Indonesia

Jl. Dr. Setiabudhi No. 207 Bandung 40154 Jawa Barat
INDONESIA

Dilarang memperbanyak dokumen ini tanpa izin dari Management Representative FPTK UPI



PEDOMAN MUTU

RUANG LINGKUP SISTEM MANAJEMEN MUTU

No. Dok : FPTK-UPI-PdM-1.1

Revisi : 01

Tanggal : 15 Oktober 2017

Halaman : 1 dari 2

Disusun Oleh :

Dr. Iwa Kuntadi, M.Pd.
(Management Representative)

Disetujui Oleh :

Prof. Dr. Mokh. Syaom Barliana, M.Pd., M.T.
(Dekan)

Ruang Lingkup Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 :

1. Lingkup Teknis :

Jurusan :

1. Pendidikan Teknik Mesin
2. Pendidikan Teknik Elektro
3. Pendidikan Teknik Sipil
4. Pendidikan Teknik Arsitektur
5. Pendidikan Kesejahteraan Keluarga

Prodi :

1. Pendidikan Teknik Mesin (S1)
2. Teknik Mesin (D3)
3. Pendidikan Teknik Elektro (S1)
4. Teknik Elektro (S1)
5. Teknik Elektro (D3)
6. Pendidikan Teknik Bangunan (S1)
7. Teknik Sipil (S1)



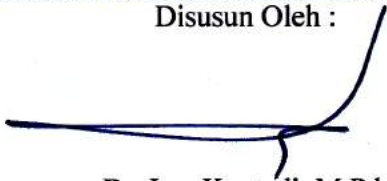
PEDOMAN MUTU

RUANG LINGKUP SISTEM MANAJEMEN MUTU

No. Dok : FPTK-UPI-PdM-1.1
Revisi : 01
Tanggal : 15 Oktober 2017
Halaman : 2 dari 2

8. Teknik Sipil (D3)
9. Pendidikan Teknik Arsitektur (S1)
10. Teknik Arsitektur (S1)
11. Teknik Arsitektur Perumahan (D3)
12. Pendidikan Teknologi Agroindustri (S1)
13. Pendidikan Tata Boga (S1)
14. Pendidikan Tata Busana (S1)
15. Pendidikan Kesejahteraan Keluarga (S1)

2. Lokasi penerapan : Jl. Dr. Setiabudhi No. 229 Bandung 40154 Jawa Barat
INDONESIA

 FPTK UPI	PEDOMAN MUTU	No. Dok : FPTK-UPI-PdM-1.2 Revisi : 01
	ACUAN NORMATIF	Tanggal : 15 Oktober 2017 Halaman : 1 dari 1
Disusun Oleh :  Dr. Iwa Kuntadi, M.Pd. (Management Representative)		Disetujui Oleh :  Prof. Dr. Mokh. Syaom Barliana, M.Pd., M.T. (Dekan)

Dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 acuan normatif :

- 1. ISO 9000:2015 = Sistem Manajemen Mutu - Dasar-dasar dan Kosakata**
- 2. ISO 9001:2015 = Sistem Manajemen Mutu - Persyaratan**

 FPTK UPI	PEDOMAN MUTU	No. Dok : FPTK-UPI-PdM-1.3 Revisi : 01 Tanggal : 15 Oktober 2017 Halaman : 1 dari 5
	ISTILAH DAN DEFINISI	
Disusun Oleh :  Dr. Iwa Kuntadi, M.Pd. (Management Representative)		Disetujui Oleh :  Prof. Dr. Mokh. Syaom Barliana, M.Pd., M.T. (Dekan)

Makna kata-kata dalam Pedoman Mutu ini dijelaskan sebagai berikut :

♦ *Manual mutu/Pedoman Mutu*

Sebuah dokumen yang menjabarkan kebijakan mutu dan tanggung jawab sebuah organisasi

♦ *Prosedur mutu*

Sebuah dokumen yang menentukan atau menguraikan bagaimana suatu kegiatan harus dilaksanakan

♦ *Formulir*

Suatu media untuk merekam hasil suatu proses

♦ *Job Description*

Suatu uraian tugas, wewenang dan tanggung jawab dari suatu bagian pada organisasi

♦ *Business plan*

Suatu rencana kegiatan organisasi yang disusun oleh Manajemen yang mempertimbangkan kesempatan usaha yang ada untuk mencapai sasaran mutu yang telah ditetapkan sebelumnya



PEDOMAN MUTU

ISTILAH DAN DEFINISI

No. Dok : FPTK-UPI-PdM-1.3
Revisi : 01
Tanggal : 15 Oktober 2017
Halaman : 2 dari 5

♦ *QMR (Quality Management Representative)*

Seseorang yang ditunjuk secara resmi oleh pihak Manajemen mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk memastikan terpeliharanya Sistem Manajemen Mutu, melaporkan kepada Manajemen tentang kinerja Sistem Manajemen Mutu dan memastikan pembangkitan kesadaran tentang persyaratan pelanggan di seluruh organisasi

♦ *Internal audit*

Audit yang dilaksanakan oleh organisasi sendiri dengan tujuan memantau dan menjaga keefektifan Sistem Manajemen Mutu yang ada dan merupakan alat Manajemen untuk melakukan perbaikan

♦ *Audit*

Suatu kegiatan terdokumentasi yang dilakukan untuk memverifikasi dengan pemeriksaan atau penilaian dari bukti obyektif kecukupan dan pemenuhan pada sistem pemastian mutu yang telah ditetapkan dan sistem mutu yang berkaitan, mencakup kegiatan pengamatan atau inspeksi yang dilakukan dengan maksud mengendalikan proses dan keberterimaan pelayanan.

♦ *Manajemen review*

Suatu tinjauan manajemen yang terdokumentasi, dilaksanakan secara rutin dalam periode waktu tertentu, dihadiri oleh Manajemen puncak dan seluruh departemen suatu organisasi untuk membahas hasil audit, umpan balik pelanggan, kinerja proses dan kesesuaian pelayanan, status tindakan perbaikan dan pencegahan, tindak lanjut dari hasil manajemen review sebelumnya, perubahan yang mempengaruhi Sistem Manajemen Mutu dan rekomendasi untuk perbaikan

♦ *Sasaran Mutu*

Suatu target terukur organisasi dalam hal untuk pemenuhan persyaratan suatu produk sehingga konsisten dengan kebijakan mutu yang ditetapkan

 FPTK UPI	PEDOMAN MUTU	No. Dok : FPTK-UPI-PdM-1.3
	ISTILAH DAN DEFINISI	Revisi : 01 Tanggal : 15 Oktober 2017 Halaman : 4 dari 5

♦ *Complaint*

Suatu keluhan dari pelanggan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar yang sudah dibakukan dan harus ditindaklanjuti

♦ *Konsesi (kelonggaran)*

Wewenang untuk memakai atau melepaskan sejumlah terbatas barang/pelayanan yang tidak memenuhi persyaratan yang ditentukan

♦ *Dokumen*

Suatu catatan yang digunakan sebagai support dalam melaksanakan aktifitas kerja

♦ *Document controlled*

Seseorang yang bertanggung jawab untuk mengendalikan dokumen dari pembuatan sampai pemusnahan dokumen

♦ *Record*

Suatu form yang berisi catatan atau rekaman hasil suatu proses kerja

♦ *Kebijakan Mutu*

Suatu kebijakan organisasi sebagai komitmen Manajemen untuk mencapai persyaratan yang diminta oleh pelanggan dan harus dimengerti juga disosialisasikan mulai dari Manajemen Puncak sampai dengan operator



FPTK UPI

PEDOMAN MUTU

ISTILAH DAN DEFINISI

No. Dok : FPTK-UPI-PdM-1.3
Revisi : 01
Tanggal : 15 Oktober 2017
Halaman : 5 dari 5

♦ *Penyedia eksternal (supplier)*

Organisasi yang menyediakan barang dan jasa yang diperlukan dalam pelayanan

♦ Risiko adalah suatu ketidakpastian akan terjadinya suatu peristiwa yang dapat menimbulkan kerugian bagi organisasi

♦ Peluang adalah suatu ketidakpastian akan terjadinya suatu peristiwa yang dapat menimbulkan keuntungan bagi organisasi

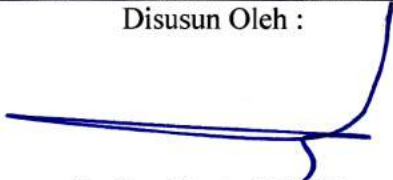
♦ *Ketidaksesuaian*

Suatu penyimpangan dalam karakteristik, dokumentasi atau penerapan proses yang menyebabkan mutu sebuah produk atau kegiatan tidak dapat diterima atau tidak memenuhi

**PEDOMAN MUTU****PROFILE ORGANISASI**

No. Dok : FPTK-UPI-PdM-2.0
Revisi : 01
Tanggal : 15 Oktober 2017
Halaman : 1 dari 3

Disusun Oleh :


Dr. Iwa Kuntadi, M.Pd.
(Management Representative)

Disetujui Oleh :

Prof. Dr. Mokh. Syaom Barliana, M.Pd., M.T.
(Dekan)

Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan (FPTK) merupakan salah satu fakultas yang berada pada naungan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI), diawali dari tahun 1963 yang waktu itu masih bernama Fakultas Keguruan dan Ilmu Teknik (FKIT) dibawah Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan (IKIP) Bandung. Sejalan dengan perubahan Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan (IKIP) Bandung, sekarang namanya menjadi Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) melalui Peraturan Pemerintah No 6 Tahun 2004 sebagai PT BHMN. Kemudian melalui Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2012, Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) berubah dari Badan Hukum Milik Negara (BHMN) menjadi Perguruan Tinggi Yang Diselenggarakan oleh Pemerintah, dengan menerapkan pola pengelolaan keuangan badan layanan umum (BLU). Sekarang UPI sebagai PTNBH. Sesuai Peraturan Pemerintah RI No. 15 Tahun 2014 tentang Statuta UPI, FPTK secara konsisten dan berkesinambungan menempatkan pendidikan sebagai kiprah dan pengabdian utamanya kepada Negara dan Bangsa Indonesia, khususnya dibidang teknologi dan pendidikan kejuruan. Bidang tersebut tetap menjadi perhatian utama dan ini tetap dipegang teguh dan dikokohkan dalam setiap kebijakan dan program yang dikembangkan di lingkungan lembaga ini. Dalam menjalankan kiprahnya ini, FPTK senantiasa sejalan dengan kebijakan UPI dan dengan aktif melakukan perubahan secara internal dan responsif terhadap faktor-faktor eksternal. Hal ini dilakukan agar lembaga FPTK dapat mengimbangi perubahan dan tuntutan yang secara dinamis terjadi di masyarakat.

Sejak penetapan UPI sebagai PTNBH, dimana UPI dengan penetapan visi untuk menjadi Universitas Pelopor dan Unggul (*a leading and outstanding university*) sebagai acuan kebijakan dan program. Dari Tahun 2016 arah pengembangan UPI tertuang dalam RENSTRA UPI 2016-2020, hal tersebut menjadi basis kebijakan untuk pengembangan kebijakan dan program di FPTK yang

Confidential



PEDOMAN MUTU

PROFILE ORGANISASI

No. Dok : FPTK-UPI-PdM-2.0
Revisi : 01
Tanggal : 15 Oktober 2017
Halaman : 2 dari 3

dituangkan dalam RENSTRA FPTK 2016-2020 dalam menunjang visi FPTK yaitu ; Menjadi Fakultas Pelopor dan Unggul dalam penyelenggaraan Pendidikan Teknologi dan Kejuruan pada tahun 2020 di Tingkat ASEAN dan tahun 2025 di Tingkat regional Asia. FPTK telah melakukan upaya perbaikan mutu dan layanan akademik secara terus menerus, peningkatan kualitas riset dan pemberdayaan masyarakat, pengembangan organisasi dan kegiatan kemahasiswaan, penataan tata pamong dan kelembagaan, modernisasi fasilitas, peningkatan kapasitas teknologi informasi, penataan manajemen dan sumber daya manusia, peningkatan kesejahteraan pegawai dan aspek pendukung lainnya. Sementara itu, adaptasi dan respon aktif terhadap berbagai tantangan eksternal telah dilakukan FPTK melalui upaya pemenuhan terhadap tuntutan akan kualitas lulusan.

Pengembangan FPTK selama lima tahun terakhir yang dipedomani oleh Rencana Strategis (Renstra) UPI serta Renstra FPTK 2011-2015 merupakan proses pendewasaan dan pengokohan jati diri sebagai fakultas dalam bidang pendidikan teknologi dan kejuruan. Kondisi objektif fakultas saat ini menunjukkan bahwa FPTK telah berada pada tatanan kelembagaan dan manajemen yang kokoh, program dan layanan akademik yang bermutu, serta aset dan fasilitas yang modern. Akan tetapi, sejalan dengan visi fakultas, tuntutan untuk menjadi fakultas yang memfokuskan pada pendidikan teknologi dan kejuruan masih merupakan tantangan yang harus diwujudkan.

Berdasarkan kepada kondisi di atas, dalam lima tahun ke depan FPTK akan melakukan upaya pengembangan dengan berfokus kepada: 1) peningkatan mutu kinerja akademik, riset, dan pengabdian kepada masyarakat, 2) pemantapan pendidikan profesi guru, 3) peningkatan mutu manajemen dan sumber daya, 4) penataan kelembagaan, 5) peningkatan citra, kemitraan, dan internasionalisasi, dan 6) peningkatan mutu pembinaan dan layanan kemahasiswaan. Keenam fokus pengembangan FPTK dalam lima tahun ke depan ini dituangkan dalam naskah Renstra FPTK 2016-2020.

Dilihat dari substansinya, nampak bahwa kebijakan yang dituangkan dalam Renstra FPTK 2016-2020 ini sesungguhnya merupakan kelanjutan dan penguatan dari kebijakan yang telah direalisasikan pada Renstra FPTK 2011-2015. Hal ini menunjukkan bahwa esensi tugas dan tanggung jawab institusi pendidikan tinggi khususnya di fakultas tidak akan bergeser jauh dari misi utamanya dalam mengimplementasikan Tridharma Perguruan Tinggi yang diperkaya dengan tugas-

Confidential



PEDOMAN MUTU

PROFILE ORGANISASI

No. Dok : FPTK-UPI-PdM-2.0
Revisi : 01
Tanggal : 15 Oktober 2017
Halaman : 3 dari 3

tugas dan tanggung jawab tambahan lainnya sesuai dengan dinamika yang terjadi di lingkungan internal dan eksternalnya. Pada Renstra FPTK 2016-2020 ini, dikembangkan program-program baru yang secara kuat diyakini akan mampu membawa FPTK lebih cepat dan terarah dalam mewujudkan visinya. Dengan demikian, untuk mencapai target tersebut, sangat dimungkinkan program-program dapat dikembangkan dan tersebar dalam berbagai wujudnya di bawah payung kebijakan yang dikembangkan dalam Renstra 2016-2020.

Sebanyak 15 program studi di FPTK UPI saat ini tersebar dalam 5 departemen dan satu prodi yang langsung berada di bawah fakultas yaitu Prodi Pendidikan Teknologi Agroindustri. Dua program studi, yaitu program studi Teknik Sipil D-3 dan Teknik Arsitektur Perumahan D-3 sudah ditutup, hingga saat ini tidak menerima lagi mahasiswa baru, sehingga ada 13 program studi yang aktif. Semua prodi sudah terakreditasi sehingga dapat mencapai target Renstra. Dari seluruh prodi yang telah terakreditasi tersebut, yang memperoleh nilai Akreditasi A sebanyak (23%), B (62%), dan C (15%).

Upaya untuk meningkatkan mutu akademik pada setiap prodi, dilakukan program *cross fertilization* antara prodi kependidikan dan non kependidikan. Sejak tahun 2011, Prodi Pendidikan Teknik Mesin menjadi salah satu dari 5 prodi di UPI yang mengikuti program PHKI-B mulai tahun 2011 dengan judul penguatan prodi kependidikan dan non kependidikan melalui konsep perabukan silang (*cross fertilization*). Program ini meskipun berakhir pada tahun 2013, namun hasil program tersebut tetap dijalankan. Selain itu kolaborasi riset yang dilakukan oleh dosen-dosen pada program studi pendidikan dan nonkependidikan.

Untuk meningkatkan kualitas pendidikan, peningkatan kompetensi dosen terus dilakukan baik melalui kegiatan studi lanjut (S2 dan S3) maupun bentuk lain seperti seminar, magang, sertifikasi keahlian dan lain-lain.

Seiring dengan penguatan infrastruktur TIK di UPI, FPTK UPI juga sudah memanfaatkannya baik untuk keperluan manajemen maupun untuk pembelajaran. Dalam konteks pemanfaatan TIK untuk pembelajaran, FPTK sudah menyediakan hotspot di hampir seluruh tempat di FPTK sehingga mahasiswa mudah terkoneksi ke jaringan internet. Beberapa dosen juga sudah mulai menerapkan pembelajaran e-learning melalui situs www.lms.upi.edu.

Confidential



PEDOMAN MUTU
STRUKTUR ORGANISASI

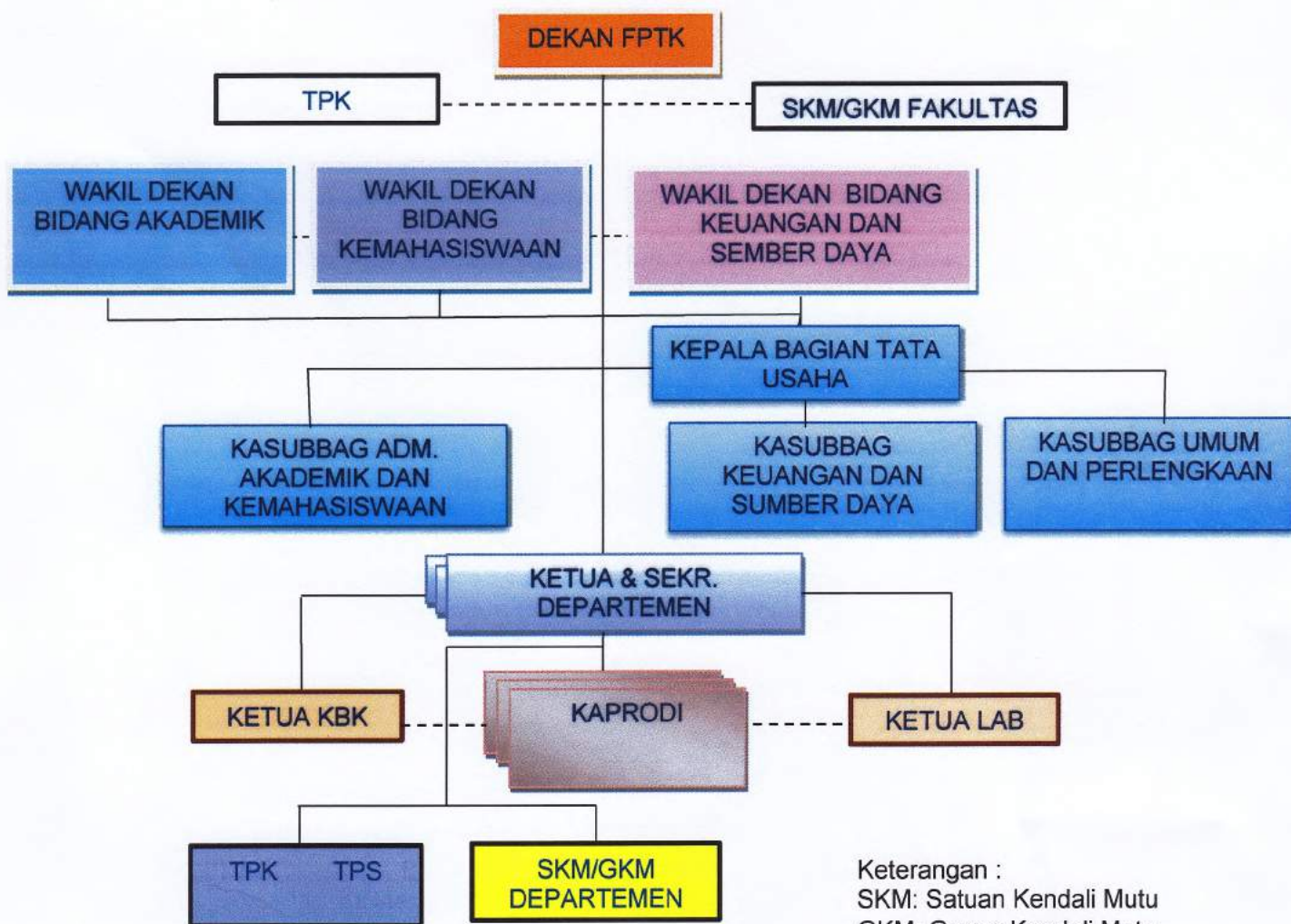
No. Dok : FPTK-UPI-PdM-2.1
Revisi : 01
Tanggal : 15 Oktober 2017
Halaman : 1 dari 1

Disusun Oleh :

Dr. Iwa Kuntadi, M.Pd.
(Management Representative)

Disetujui Oleh :

Prof. Dr. Mokh. Syaom Barliana, M.Pd., M.T.
(Dekan)



Keterangan :
SKM: Satuan Kendali Mutu
GKM: Gugus Kendali Mutu
KBK: Kelompok Bidang Keahlian
TPK: Tim Pengembangan Kurikulum
TPS: Tim Penyelesaian Studi

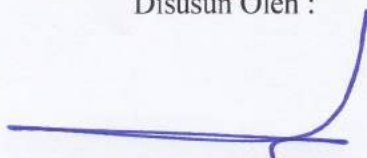


FPTK UPI

PEDOMAN MUTU
PROSES LAYANAN
PENDIDIKAN

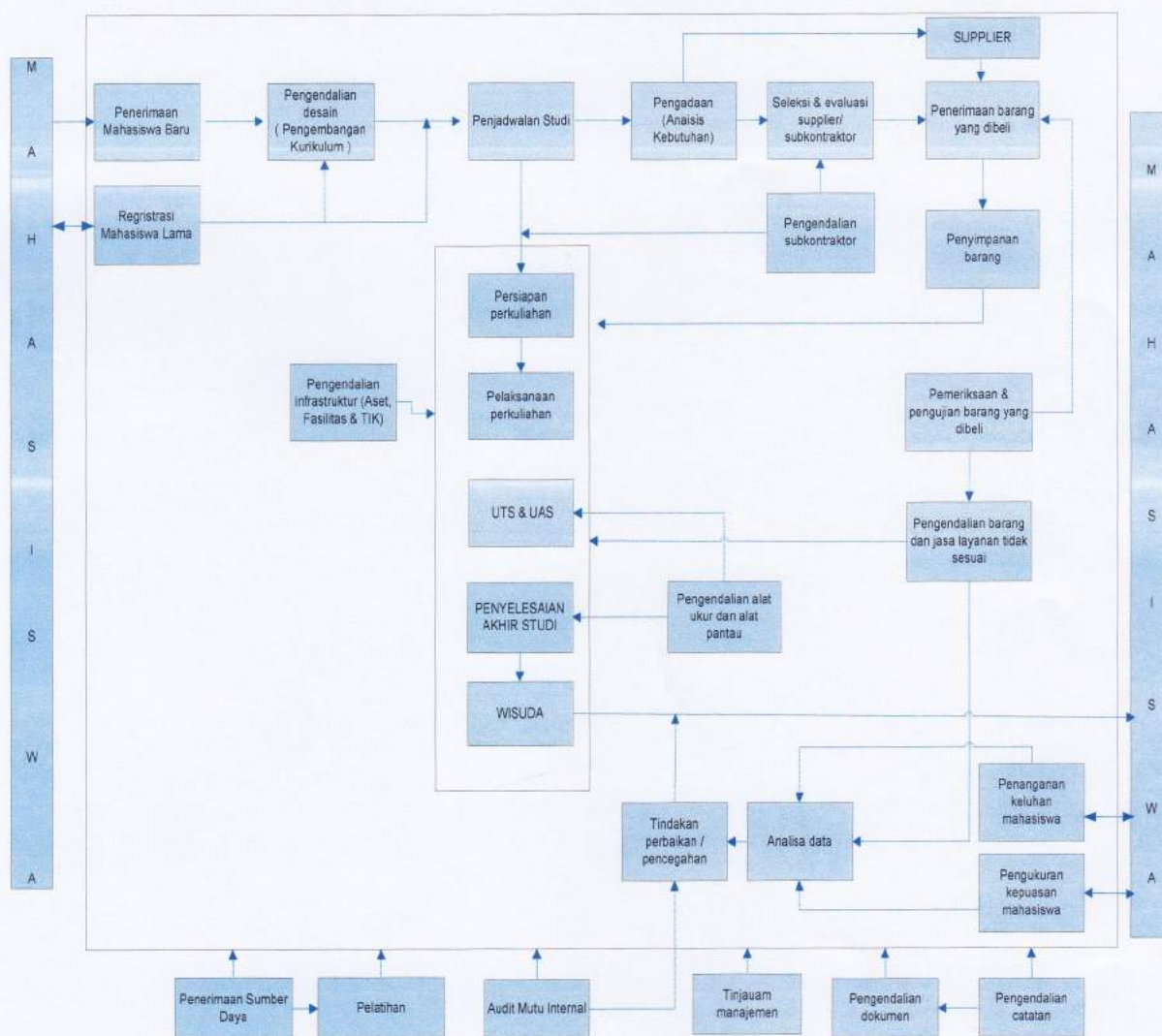
No. Dok : FPTK-UPI-PdM-2.2
Revisi : 01
Tanggal : 15 Oktober 2017
Halaman : 1 dari 1

Disusun Oleh :


Dr. Iwa Kuntadi, M.Pd.
(Management Representative)

Disetujui Oleh :


Prof. Dr. Mokh. Syaom Barliana, M.Pd., M.T.
(Dekan)



Confidential



PEDOMAN MUTU

STRUKTUR DOKUMENTASI

No. Dok : FPTK-UPI-PdM-3.0
Revisi : 01
Tanggal : 15 Oktober 2017
Halaman : 1 dari 2

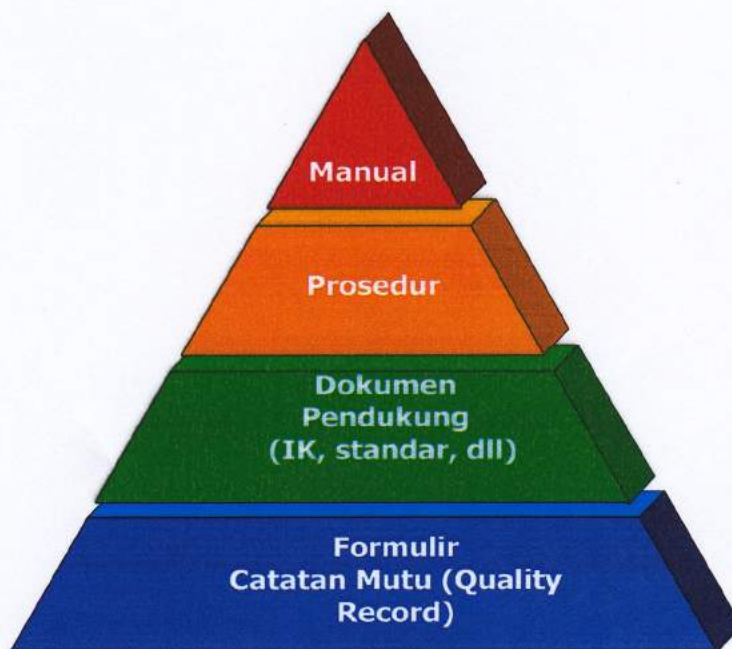
Disusun Oleh :

Dr. Iwa Kuntadi, M.Pd.
(Management Representative)

Disetujui Oleh :

Prof. Dr. Mokh. Syaom Barliana, M.Pd., M.T.
(Dekan)

Struktur dokumentasi yang digunakan untuk menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 adalah sebagai berikut :



 FPTK UPI	PEDOMAN MUTU	No. Dok : FPTK-UPI-PdM-3.0
	STRUKTUR DOKUMENTASI	Revisi : 01 Tanggal : 15 Oktober 2017 Halaman : 2 dari 2

LEVEL 1 : QUALITY MANUAL / Pedoman Mutu (PdM)

Dokumen tingkat pertama yang berisi pernyataan-pernyataan kebijakan perusahaan dalam rangka memenuhi persyaratan yang diadopsi dari ISO 9001.

LEVEL 2 : PROSEDUR (PsM)

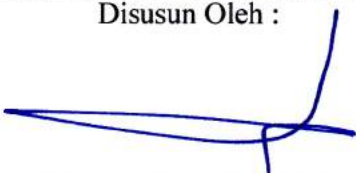
Dokumen tingkat kedua yang berisi langkah-langkah yang telah ditetapkan untuk melakukan suatu aktivitas.

LEVEL 3 : DOKUMEN PENDUKUNG (IK, POB, Spesifikasi dan lain-lain)

Dokumen tingkat ketiga yang berisi langkah-langkah lebih detail bagaimana menjalankan suatu pekerjaan (Misal : Instruksi Kerja, Spesifikasi dan lain-lain).

LEVEL 4 : FORMULIR / Catatan atau Rekaman Mutu

Dokumen yang berisi bukti suatu aktivitas telah dilaksanakan.

 FPTK UPI	PEDOMAN MUTU	No. Dok : FPTK-UPI-PdM-3.1 Revisi : 01 Tanggal : 15 Oktober 2017 Halaman : 1 dari 2
	KEBIJAKAN MUTU	
Disusun Oleh :  Dr. Iwa Kuntadi, M.Pd. (Management Representative)		Disetujui Oleh :  Prof. Dr. Mokh. Syaom Barliana, M.Pd., M.T. (Dekan)

Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan (FPTK) Universitas Pendidikan Indonesia bertekad memberikan jasa layanan pendidikan yang memenuhi persyaratan mahasiswa dan bermutu untuk mencapai kepuasan mahasiswa dan juga pihak yang menerima lulusan FPTK sesuai dengan :

VISI :

Menjadi Fakultas Pelopor dan Unggul dalam penyelenggaraan pendidikan teknologi dan kejuruan serta pendidikan teknik yang produktif, berwawasan nasional dan global, serta berpijak pada pilar kepakaran dan profesionalitas, pada tahun 2015 di tingkat nasional dan tahun 2025 di tingkat regional ASEAN.

MISI :

1. Menyelenggarakan pendidikan pre-servis dan in-servis, untuk menghasilkan Sarjana Pendidikan Teknologi dan Kejuruan, Sarjana Teknik, dan Ahli Madya Teknik yang unggul dan relevan dengan kebutuhan pasar kerja.
2. Menyelenggarakan pendidikan sertifikasi profesi dalam jabatan dan pra-jabatan.
3. Melakukan penelitian dan pengkajian dalam rangka pengembangan dan penerapan IPTEKS dalam Pendidikan Teknologi dan Kejuruan serta dalam bidang rekayasa.
4. Menerapkan IPTEKS Bidang Pendidikan Teknologi dan Kejuruan serta teknologi tepat guna dalam bentuk Pengabdian kepada Masyarakat
5. Menjadikan FPTK sebagai pusat informasi dan diseminasi Pendidikan Teknologi dan Kejuruan serta rekayasa.
6. Melakukan kerjasama dengan lembaga lain, dunia usaha, dunia industri, dalam upaya

Confidential

 FPTK UPI	PEDOMAN MUTU	No. Dok : FPTK-UPI-PdM-3.1
	KEBIJAKAN MUTU	Revisi : 01 Tanggal : 15 Oktober 2017 Halaman : 2 dari 2

pengembangan pendidikan dan keahlian Teknologi dan Kejuruan serta rekayasa.

Untuk mencapai Visi tersebut FPTK Universitas Pendidikan Indonesia menerapkan Sistem Manajemen Mutu sesuai ISO 9001 : 2015, dan menetapkan Kebijakan Mutu sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas penelitian, pengabdian kepada masyarakat, dan publikasi ilmiah.
2. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia.
3. Meningkatkan kualitas proses pendidikan untuk menghasilkan lulusan yang profesional dan berdaya saing.
4. Melakukan perbaikan terus menerus terhadap proses, pelayanan dan efektivitas penerapan Sistem Manajemen Mutu.

 FPTK UPI	PEDOMAN MUTU	No. Dok : FPTK-UPI-PdM-4.0 Revisi : 01 Tanggal : 15 Oktober 2017 Halaman : 1 dari 3
	KONTEKS ORGANISASI	
Disusun Oleh :  Dr. Iwa Kuntadi, M.Pd. (Management Representative)		Disetujui Oleh :  Prof. Dr. Mokh. Syaom Barliana, M.Pd., M.T. (Dekan)

4.0. KONTEKS ORGANISASI

4.1. Memahami organisasi dan konteks organisasi

FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA menetapkan isu-isu eksternal dan internal sesuai dengan tujuan dan arah strategi dan mempengaruhi kemampuan organisasi untuk mencapai hasil yang diinginkan Sistem Manajemen Mutu.

FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA selalu memantau dan meninjau informasi tentang isu-isu eksternal dan internal.

4.2. Memahami kebutuhan dan harapan pihak- pihak terkait

FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA menetapkan:

- pihak-pihak yang berkepentingan yang relevan dengan Sistem Manajemen Mutu ;
- persyaratan pihak-pihak yang berkepentingan yang relevan dengan Sistem Manajemen Mutu

FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA memastikan telah memantau dan meninjau informasi pihak terkait dan persyaratan yang relevan.



PEDOMAN MUTU	No. Dok : FPTK-UPI-PdM-4.0
KONTEKS ORGANISASI	Revisi : 01
	Tanggal : 15 Oktober 2017
	Halaman : 2 dari 3

4.3. Menetapkan ruang lingkup Sistem Manajemen Mutu

FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA telah menetapkan ruang lingkup penerapan Sistem Manajemen Mutu dengan mempertimbangkan:

- a. isu-isu eksternal dan internal sesuai ;
- b. persyaratan lain yang terkait sesuai ;
- c. pelayanan dan jasa organisasi.

FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA telah menerapkan seluruh persyaratan standar ini sesuai dengan lingkup Sistem Manajemen Mutu.

Ruang lingkup telah ditetapkan dan dipelihara dalam informasi terdokumentasi yang mencakup :

- a. pelayanan dan jasa;
- b. justifikasi untuk persyaratan ISO 9001:2015 yang tidak diterapkan dalam lingkup Sistem Manajemen Mutu dan tidak mempengaruhi organisasi atau tanggung jawab untuk memenuhi kesesuaian pelayanan dan jasa dan peningkatan kepuasan pelanggan.

Untuk detail Ruang Lingkup Penerapan Sistem Manajemen Mutu dapat dilihat pada dokumen FPTK-UPI-PdM-1.1

4.4. Sistem Manajemen Mutu dan Proses-prosesnya

4.4.1. FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA telah menetapkan proses-proses Sistem Manajemen Mutu dan aplikasinya termasuk:

- a. menentukan input yang diperlukan dan output yang diharapkan ;
- b. menentukan urutan dan interaksi proses-proses ;
- c. menentukan dan penerapan kriteria, metode, untuk memastikan efektivitas operasional dan pengendalian proses ;



PEDOMAN MUTU

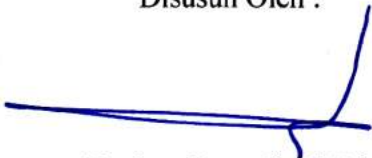
KONTEKS ORGANISASI

No. Dok : FPTK-UPI-PdM-4.0
Revisi : 01
Tanggal : 15 Oktober 2017
Halaman : 3 dari 3

- d. menentukan sumber daya yang diperlukan ;
- e. menetapkan tanggung jawab dan wewenang untuk proses ;
- f. mengatasi risiko dan peluang sesuai persyaratan termasuk tindakan untuk mengatasinya ;
- g. evaluasi proses dan penerapan perubahan yang diperlukan ;
- h. meningkatkan proses dan Sistem Manajemen Mutu.

4.4.2 FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA telah :

- a. memelihara informasi terdokumentasi untuk mendukung operasional proses;
- b. menyimpan informasi terdokumentasi untuk memiliki keyakinan bahwa proses yang dilakukan sesuai yang direncanakan.

 FPTK UPI	PEDOMAN MUTU	No. Dok : FPTK-UPI-PdM-5.0 Revisi : 01
	KEPEMIMPINAN	Tanggal : 15 Oktober 2017 Halaman : 1 dari 3
Disusun Oleh :  Dr. Iwa Kuntadi, M.Pd. (Management Representative)		Disetujui Oleh :  Prof. Dr. Mokh. Syaom Barliana, M.Pd., M.T. (Dekan)

5.0. KEPEMIMPINAN

5.1. Kepemimpinan dan Komitmen

5.1.1. Umum

Dekan FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA telah menunjukkan kepemimpinan dan komitmen terhadap Sistem Manajemen Mutu dengan cara :

- mengambil tanggung jawab efektivitas Sistem Manajemen Mutu ;
- memastikan kebijakan mutu dan sasaran mutu sesuai dengan arah strategis dan konteks organisasi ;
- memastikan bahwa kebijakan mutu dikomunikasikan, dipahami dan diterapkan dalam organisasi ;
- integrasi persyaratan Sistem Manajemen Mutu dengan proses bisnis ;
- mempromosikan pendekatan proses dan basis risiko ;
- mengkomunikasikan pentingnya manajemen mutu yang efektif dan sesuai dengan persyaratan Sistem Manajemen Mutu ;
- memastikan Sistem Manajemen Mutu mencapai hasil yang diinginkan ;
- terlibat, mengarahkan dan mendukung personil untuk berkontribusi pada efektivitas Sistem Manajemen Mutu ;
- mempromosikan peningkatan ;
- mendukung peran Manajemen yang relevan untuk menunjukkan kepemimpinannya yang diterapkan pada area tanggung jawabnya.



PEDOMAN MUTU

KEPEMIMPINAN

No. Dok : FPTK-UPI-PdM-5.0
Revisi : 01
Tanggal : 15 Oktober 2017
Halaman : 2 dari 3

5.1.2 Fokus ke pelanggan

Dekan FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA telah menunjukkan kepemimpinan dan komitmen terhadap fokus ke pelanggan dengan memastikan :

- a. persyaratan pelanggan dan undang-undang dan peraturan yang berlaku telah ditetapkan dan dipenuhi ;
- b. risiko dan peluang yang mempengaruhi kesesuaian pelayanan dan jasa dan kemampuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan telah ditetapkan dan ditangani ;
- c. fokus pada peningkatan kepuasan pelanggan dipelihara.

5.2. Kebijakan

5.2.1 Mengembangkan Kebijakan Mutu

Dekan FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA telah menetapkan, menerapkan dan memelihara Kebijakan Mutu yang :

- a. sesuai dengan tujuan dan konteks organisasi dan mendukung arah strategis ;
- b. menyediakan kerangka untuk menetapkan sasaran mutu ;
- c. mencakup komitmen untuk memenuhi persyaratan yang berlaku ;
- d. mencakup komitmen pada peningkatan berkelanjutan Sistem Manajemen Mutu.

5.2.2. Komunikasi Kebijakan Mutu

Dekan FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA telah menetapkan Kebijakan Mutu dengan ketentuan :

- a. tersedia dan dipelihara sebagai informasi terdokumentasi ;
- b. dikomunikasikan, dipahami dan diterapkan dalam organisasi ;
- c. tersedia untuk pihak-pihak terkait.

	PEDOMAN MUTU	No. Dok : FPTK-UPI-PdM-5.0
	KEPEMIMPINAN	Revisi : 01 Tanggal : 15 Oktober 2017 Halaman : 3 dari 3

5.3. Peran Organisasi, Tanggung jawab dan Wewenang

Dekan FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA telah menetapkan tanggung jawab dan wewenang untuk peran relevan yang ditugaskan, dan memastikan tanggung jawab dan wewenang untuk peran relevan telah dikomunikasikan dan dipahami di organisasi untuk :

- memastikan bahwa Sistem Manajemen Mutu sesuai dengan persyaratan standar ISO 9001:2015
- memastikan proses terkait memberikan output yang diinginkan;
- melaporkan kinerja Sistem Manajemen Mutu dan peluang untuk peningkatan kepada Manajemen puncak;
- mempromosikan fokus ke pelanggan di seluruh organisasi;
- memastikan bahwa integritas Sistem Manajemen Mutu dipelihara, ketika perubahan pada Sistem Manajemen Mutu telah direncanakan dan diterapkan



FPTK UPI

PEDOMAN MUTU

PERENCANAAN

No. Dok : FPTK-UPI-PdM-6.0

Revisi : 01

Tanggal : 15 Oktober 2017

Halaman : 1 dari 3

Disusun Oleh :

Dr. Iwa Kuntadi, M.Pd.
(Management Representative)

Disetujui Oleh :

Prof. Dr. Mokh. Syaom Barliana, M.Pd., M.T.
(Dekan)

6.0. PERENCANAAN

6.1. Tindakan untuk Mengatasi Resiko dan Peluang

6.1.1. FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA telah mempertimbangkan isu-isu tentang konteks organisasi sesuai 4.1 serta kebutuhan dan harapan para pihak terkait sesuai 4.2 dan menentukan risiko & peluang yang diperlukan untuk :

- a. menjamin Sistem Manajemen Mutu mencapai hasil yang diinginkan ;
- b. meningkatkan efek yang diinginkan ;
- c. mencegah atau mengurangi, efek yang tidak diinginkan ;
- d. mencapai peningkatan.

6.1.2. FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA merencanakan :

- a. tindakan untuk mengatasi risiko dan peluang ;
- b. bagaimana :
 - mengintegrasikan dan menerapkan tindakan ke dalam proses-proses Sistem Manajemen Mutu (lihat 4.4) ;
 - mengevaluasi efektivitas tindakan.

Tindakan yang diambil harus sebanding dengan dampak potensial pada kesesuaian pelayanan dan jasa.

 FPTK UPI	PEDOMAN MUTU	No. Dok : FPTK-UPI-PdM-6.0
	PERENCANAAN	Revisi : 01 Tanggal : 15 Oktober 2017 Halaman : 2 dari 3

6.2. Sasaran Mutu dan perencanaan untuk mencapainya

6.2.1 FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA menetapkan Sasaran Mutu pada fungsi, tingkatan dan proses yang relevan, dimana Sasaran Mutu yang ditetapkan telah :

- konsisten dengan Kebijakan Mutu;
- dapat diukur ;
- mengacu pada persyaratan yang berlaku ;
- relevan dengan kesesuaian pelayanan dan jasa dan peningkatan kepuasan pelanggan ;
- dipantau ;
- dikomunikasikan ;
- diperbarui.

FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA memelihara Sasaran Mutu sebagai informasi terdokumentasi.

6.2.2. FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA telah menetapkan perencanaan untuk mencapai Sasaran Mutu yang telah ditetapkan mencakup :

- apa yang akan dilakukan ;
- apa sumber daya diperlukan;
- siapa penanggung jawab;
- kapan waktu selesai;
- bagaimana mengevaluasi hasilnya.



PEDOMAN MUTU

PERENCANAAN

No. Dok : FPTK-UPI-PdM-6.0

Revisi : 01

Tanggal : 15 Oktober 2017

Halaman : 3 dari 3

6.3. Perencanaan Perubahan

Bilamana FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA menentukan kebutuhan perubahan pada Sistem Manajemen Mutu maka perubahan harus dilakukan secara terencana .

FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA mempertimbangkan :

- a. tujuan perubahan dan potensi konsekuensi yang terjadi :
- b. integritas Sistem Manajemen Mutu;
- c. ketersediaan sumber daya;
- d. alokasi atau realokasi tanggung jawab dan wewenang.



FPTK UPI

PEDOMAN MUTU

PENDUKUNG

No. Dok : FPTK-UPI-PdM-7.0

Revisi : 01

Tanggal : 15 Oktober 2017

Halaman : 1 dari 5

Disusun Oleh :

Dr. Iwa Kuntadi, M.Pd.
(Management Representative)

Disetujui Oleh :

Prof. Dr. Mokh. Syaom Barliana, M.Pd., M.T.
(Dekan)

7.0. PENDUKUNG

7.1. Sumber Daya

7.1.1. Umum

FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA menentukan, menetapkan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk membentuk, menerapkan, memelihara dan meningkatkan secara berkesinambungan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dengan mempertimbangkan :

- a. kemampuan dan kendala sumber daya internal ;
- b. apa yang diperoleh dari penyedia eksternal

7.1.2. Personil

FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA menetapkan dan menyediakan yang diperlukan untuk menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yang efektif operasional dan pengendalian proses

7.1.3. Infrastruktur

FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA menetapkan , menyediakan dan memelihara infrastruktur yang diperlukan dalam pengoperasian proses untuk mencapai kesesuaian pelayanan dan jasa meliputi:

- a. bangunan dan utility terkait;
- b. peralatan termasuk hardware dan software;
- c. transportasi;
- d. teknologi informasi dan komunikasi

Confidential

 FPTK UPI	PEDOMAN MUTU	No. Dok : FPTK-UPI-PdM-7.0
	PENDUKUNG	Revisi : 01 Tanggal : 15 Oktober 2017 Halaman : 2 dari 5

7.1.4. Lingkungan kerja untuk operasional proses

FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA menetapkan, menyediakan, memelihara dan mengendalikan lingkungan yang diperlukan dalam pengoperasian proses untuk mencapai kesesuaian pelayanan dan jasa termasuk faktor-faktor manusia dan fisik seperti :

- sosial (misal tidak diskrimiasi, ketenangan, tidak konfrontasi);
- psikologis (misal mengurangi stress, pencegahan kelelahan dan perlindungan emosional);
- fisik (seperti suhu, panas, kelembaban, cahaya, aliran udara, kebersihan, kebisingan)

7.1.5. Sumber daya untuk pemantauan dan pengukuran

FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA Melakukan identifikasi dan verifikasi materi-materi atau software yang digunakan untuk penilaian hasil pembelajaran.

FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA memastikan perangkat test, ujian dan sidang telah memenuhi standar pendidikan nasional, kurikulum, silabus, persyaratan akreditasi dan program pendidikan serta memastikan keamanan materi-materi perangkat test untuk memastikan keabsahannya

Jika ditemukan perangkat test atau software yang tidak absah maka organisasi harus melakukan tindakan untuk penanganan ketidaksesuaian yang terjadi.

FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA menyimpan informasi terdokumentasi bukti kesesuaian untuk tujuan pemantauan dan pengukuran.

 FPTK UPI	PEDOMAN MUTU	No. Dok : FPTK-UPI-PdM-7.0 Revisi : 01
	PENDUKUNG	Tanggal : 15 Oktober 2017 Halaman : 3 dari 5

7.1.6 Pengetahuan Organisasi

FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA menetapkan pengetahuan yang diperlukan untuk operasional proses dan untuk mencapai kesesuaian pelayanan dan jasa.

Apabila terjadi perubahan kebutuhan dan trend, maka FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA akan mempertimbangkan pengetahuan yang ada dan menentukan cara memperoleh atau mengakses pengetahuan tambahan yang diperlukan.

7.2. Kompetensi

Untuk memenuhi kompetensi maka FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA telah :

- menentukan kompetensi personil yang melakukan pekerjaan di bawah kendali organisasi yang mempengaruhi kinerja dan efektivitas Sistem Manajemen Mutu ;
- memastikan kompetensi personil berdasar pendidikan pelatihan atau pengalaman ;
- bilamana diperlukan, melakukan tindakan untuk mencapai kompetensi yang diperlukan dan mengevaluasi efektivitas tindakan yang diambil ;
- menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti kompetensi

7.3 Kepedulian

FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA memastikan personil yang melakukan pekerjaan di bawah kendali organisasi telah peduli terhadap:

- Kebijakan Mutu ;
- Sasaran Mutu yang terkait ;
- kontribusinya terhadap efektivitas Sistem Manajemen Mutu, termasuk manfaat dari peningkatan mutu kinerja ;
- implikasi terhadap ketidaksesuaian persyaratan Sistem Manajemen Mutu

	PEDOMAN MUTU	No. Dok : FPTK-UPI-PdM-7.0
	PENDUKUNG	Revisi : 01 Tanggal : 15 Oktober 2017 Halaman : 4 dari 5

7.4 Komunikasi

FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA menetapkan komunikasi internal dan eksternal yang relevan untuk Sistem Manajemen Mutu, termasuk:

- apa yang akan dikomunikasikan;
- kapan akan dikomunikasikan ;
- dengan siapa berkomunikasi ;
- bagaimana mekanisme berkomunikasi ;
- siapa yang berkomunikasi

7.5 Informasi Terdokumentasi

7.5.1. Umum

FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA memastikan bahwa penerapan Sistem Manajemen Mutu telah mencakup :

- informasi terdokumentasi yang disyaratkan oleh Standar Internasional ini ;
- informasi terdokumentasi ditentukan oleh organisasi untuk efektivitas Sistem Manajemen Mutu

7.5.2 Membuat dan memperbaharui

Dalam membuat dan memperbarui informasi terdokumentasi FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA memastikan :

- identifikasi dan deskripsi (misalnya judul, tanggal, penulis atau nomor referensi)
- format (misalnya bahasa, versi perangkat lunak, grafis) dan media (misalnya kertas, elektronik) ;
- tinjauan dan persetujuan untuk kesesuaian dan kecukupan.



PEDOMAN MUTU

OPERASIONAL

No. Dok : FPTK-UPI-PdM-8.0

Revisi : 01

Tanggal : 15 Oktober 2017

Halaman : 1 dari 9

Disusun Oleh :

Dr. Iwa Kuntadi, M.Pd.
(Management Representative)

Disetujui Oleh :

Prof. Dr. Mokh. Syaom Barliana, M.Pd., M.T.
(Dekan)

8.0. OPERASIONAL

8.1. Perencanaan dan Pengendalian Operasional

FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA merencanakan, menerapkan dan mengendalikan proses-proses Sistem Manajemen Mutu untuk memenuhi persyaratan pelayanan pendidikan serta melaksanakan tindakan untuk mengatasi resiko dan peluang dengan cara :

- a. menetapkan persyaratan pelayanan pendidikan;
- b. menetapkan kriteria untuk proses dan penerimaan pelayanan pendidikan;
- c. menentukan sumber daya untuk mencapai kesesuaian persyaratan pelayanan pendidikan;
- d. melakukan pengendalian proses sesuai dengan kriteria ;
- e. menentukan dan memelihara informasi terdokumentasi untuk :
 1. keyakinan proses dilakukan sesuai yang direncanakan
 2. menunjukkan kesesuaian pelayanan pendidikan

FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA mengendalikan perubahan yang direncanakan dan meninjau konsekuensi yang tidak diinginkan, jika diperlukan melakukan tindakan untuk mengurangi dampak yang terjadi.

FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA memastikan bahwa proses penyedia pihak luar (outsourcing) telah dikendalikan.



PEDOMAN MUTU

OPERASIONAL

No. Dok : FPTK-UPI-PdM-8.0
Revisi : 01
Tanggal : 15 Oktober 2017
Halaman : 3 dari 9

FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA akan memastikan permintaan pelayanan yang berbeda dari yang sebelumnya akan diselesaikan.

8.2.3.2. FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA menyimpan Informasi terdokumentasi :

- a. hasil tinjauan persyaratan pelayanan pendidikan dari pelanggan;
- b. persyaratan baru pelayanan pendidikan

8.2.4. Perubahan persyaratan pelayanan pendidikan

FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA memastikan informasi terdokumentasi yang diubah dan personil terkait peduli terhadap persyaratan pelayanan pendidikan yang diubah

8.3. **Desain dan Pengembangan Pelayanan pendidikan**

FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA menetapkan, menerapkan dan memelihara proses desain dan pengembangan untuk memastikan pelayanan pendidikan memenuhi persyaratan dengan cara :

1. Melakukan perencanaan desain dan pengembangan yang mempertimbangkan:

- a) jenis, durasi dan kompleksitas kegiatan desain dan pengembangan;
- b) persyaratan tahapan proses, termasuk tinjauan desain dan pengembangan
- c) persyaratan verifikasi dan validasi;
- d) tanggung jawab dan wewenang personil yang terlibat ;
- e) kebutuhan sumber daya internal dan eksternal
- f) pengendalian antar individu dan pihak yang terlibat ;
- g) keterlibatan pihak terkait dan kelompok pengguna ;
- h) persyaratan pelayanan pendidikan
- i) tingkat pengendalian yang diharapkan pihak terkait
- j) menyimpan informasi terdokumentasi untuk memastikan persyaratan desain dan pengembangan telah dipenuhi



PEDOMAN MUTU

OPERASIONAL

No. Dok : FPTK-UPI-PdM-8.0
Revisi : 01
Tanggal : 15 Oktober 2017
Halaman : 4 dari 9

2. Menetapkan masukan desain dan pengembangan yang mencakup:

- a) persyaratan fungsional dan kinerja pelayanan pendidikan
- b) informasi dari desain dan pengembangan yang sejenis
- c) standar atau kode praktek organisasi telah berkomitmen untuk menerapkan;
- d) kebutuhan sumber daya internal dan eksternal ;
- e) potensi konsekuensi dari kegagalan pelayanan pendidikan;
- f) menyimpan hasil masukan desain dan pengembangan

3. Melakukan pengendalian desain dan pengembangan untuk memastikan :

- a) hasil yang ingin dicapai telah ditetapkan dengan jelas;
- b) pelaksanaan tinjauan desain dan pengembangan sesuai yang direncanakan;
- c) verifikasi dilakukan untuk memastikan keluaran desain dan pengembangan memenuhi persyaratan masukan desain dan pengembangan;
- d) validasi dilakukan untuk memastikan pelayanan pendidikan yang dihasilkan mampu memenuhi persyaratan.
- e) tindakan dari tinjauan, verifikasi dan validasi
- f) menyimpan informasi terdokumentasi

4. Memastikan keluaran desain dan pengembangan :

- a) memenuhi persyaratan masukan desain dan pengembangan;
- b) memadai untuk proses selanjutnya dalam proses layanan pendidikan;
- c) mencakup persyaratan pemantauan dan pengukuran dan kriteria penerimaan;
- d) memastikan hasil desain dan pengembangan sesuai untuk tujuan yang dimaksudkan dan penggunaannya.
- e) menyimpan informasi terdokumentasi keluaran desain dan pengembangan

5. Melakukan pengendalian perubahan desain dan pengembangan dengan mengidentifikasi, meninjau dan mengendalikan perubahan selama atau setelah desain dan pengembangan, sehingga tidak ada dampak negatif terhadap persyaratan.



PEDOMAN MUTU

OPERASIONAL

No. Dok : FPTK-UPI-PdM-8.0
Revisi : 01
Tanggal : 15 Oktober 2017
Halaman : 4 dari 9

2. Menetapkan masukan desain dan pengembangan yang mencakup:

- a) persyaratan fungsional dan kinerja pelayanan pendidikan
- b) informasi dari desain dan pengembangan yang sejenis
- c) standar atau kode praktek organisasi telah berkomitmen untuk menerapkan;
- d) kebutuhan sumber daya internal dan eksternal ;
- e) potensi konsekuensi dari kegagalan pelayanan pendidikan;
- f) menyimpan hasil masukan desain dan pengembangan

3. Melakukan pengendalian desain dan pengembangan untuk memastikan :

- a) hasil yang ingin dicapai telah ditetapkan dengan jelas;
- b) pelaksanaan tinjauan desain dan pengembangan sesuai yang direncanakan;
- c) verifikasi dilakukan untuk memastikan keluaran desain dan pengembangan memenuhi persyaratan masukan desain dan pengembangan;
- d) validasi dilakukan untuk memastikan pelayanan pendidikan yang dihasilkan mampu memenuhi persyaratan.
- e) tindakan dari tinjauan, verifikasi dan validasi
- f) menyimpan informasi terdokumentasi

4. Memastikan keluaran desain dan pengembangan :

- a) memenuhi persyaratan masukan desain dan pengembangan;
- b) memadai untuk proses selanjutnya dalam proses layanan pendidikan;
- c) mencakup persyaratan pemantauan dan pengukuran dan kriteria penerimaan;
- d) memastikan hasil desain dan pengembangan sesuai untuk tujuan yang dimaksudkan dan penggunaannya.
- e) menyimpan informasi terdokumentasi keluaran desain dan pengembangan

5. Melakukan pengendalian perubahan desain dan pengembangan dengan mengidentifikasi, meninjau dan mengendalikan perubahan selama atau setelah desain dan pengembangan, sehingga tidak ada dampak negatif terhadap persyaratan.



PEDOMAN MUTU

OPERASIONAL

No. Dok : FPTK-UPI-PdM-8.0

Revisi : 01

Tanggal : 15 Oktober 2017

Halaman : 5 dari 9

FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA menyimpan informasi terdokumentasi pada:

- a) perubahan desain dan pengembangan
- b) hasil tinjauan
- c) wewenang perubahan
- d) tindakan yang diambil untuk mencegah dampak dari hasil desain dan pengembangan

8.4. Pengendalian pelayanan pendidikan Eksternal

8.4.1. Umum

FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA memastikan penyedia eksternal barang dan jasa untuk proses pelayanan pendidikan telah sesuai dengan persyaratan yang ditentukan. FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA tidak menerapkan persyaratan pengendalian pelayanan pendidikan dari eksternal

FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA menetapkan dan menerapkan kriteria untuk evaluasi, seleksi, pemantauan kinerja dan evaluasi ulang penyedia eksternal berdasarkan kemampuannya untuk menyediakan proses atau pelayanan pendidikan sesuai persyaratan yang ditentukan.

FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA menyimpan informasi terdokumentasi aktivitas tersebut dan tindakan dari hasil evaluasi

8.4.2. Jenis dan Tingkat Pengendalian Ketentuan Eksternal

FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA memastikan bahwa :

- a. proses penyedia eksternal menjadi kendali Sistem Manajemen Mutu ;
- b. pengendalian yang akan diterapkan pada penyedia eksternal telah ditetapkan
- c. telah mempertimbangkan :

Confidential



PEDOMAN MUTU

OPERASIONAL

No. Dok : FPTK-UPI-PdM-8.0
Revisi : 01
Tanggal : 15 Oktober 2017
Halaman : 6 dari 9

1. dampak potensial pada kemampuan organisasi untuk memenuhi persyaratan pelanggan, undang-undang dan peraturan yang berlaku ;
 2. efektivitas pengendalian penyedia eksternal.
- d. menetapkan kegiatan verifikasi atau kegiatan lain untuk memastikan barang atau jasa yang diberikan pihak eksternal telah memenuhi persyaratan.

8.4.3. Informasi untuk Penyedia Eksternal

FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA menginformasikan persyaratan ke penyedia eksternal, untuk :

- a. barang dan jasa yang akan dibeli ;
- b. persetujuan ;
- c. kompetensi personel, termasuk kualifikasi yang diperlukan ;
- d. interaksinya dengan Sistem Manajemen Mutu organisasi ;
- e. pengendalian dan pemantauan kinerja penyedia eksternal ;
- f. kegiatan verifikasi atau validasi ditempat penyedia eksternal.

8.5.1. Pengendalian pelayanan pendidikan

FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA mengendalikan kondisi untuk pelayanan pendidikan, mencakup :

- a. ketersediaan informasi terdokumentasi ;
 1. karakteristik Pelayanan pendidikan;
 2. hasil yang akan dicapai
- b. ketersediaan dan penggunaan sumber daya pemantauan dan pengukuran ;
- c. kegiatan pemantauan dan pengukuran untuk memverifikasi kriteria pengendalian proses dan keluaran, dan kriteria penerimaan pelayanan pendidikan telah dipenuhi ;
- d. penggunaan, dan pengendalian infrastruktur dan lingkungan ;
- e. kompetensi personil termasuk kualifikasi personil yang dibutuhkan ;

Confidential



PEDOMAN MUTU

OPERASIONAL

No. Dok : FPTK-UPI-PdM-8.0
Revisi : 01
Tanggal : 15 Oktober 2017
Halaman : 7 dari 9

- f. tidak melakukan proses validasi dan validasi ulang secara berkala, karena keluaran yang dihasilkan dapat diverifikasi oleh tahapan pemantauan atau pengukuran ;
- g. tindakan untuk mencegah kesalahan personil ;
- h. pelepasan pelayanan pendidikan dan kegiatan pasca pelayanan pendidikan.

8.5.2. Identifikasi dan Mampu Telusur

FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA menetapkan identifikasi keluaran proses, jika diperlukan untuk memastikan kesesuaian pelayanan pendidikan, serta mengidentifikasi status keluaran proses terkait persyaratan pemantauan dan pengukuran proses pelayanan pendidikan.

Apabila mampu telusur dipersyaratkan, FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA mengendalikan identifikasi unik dari keluaran proses dan menyimpan informasi terdokumentasi yang diperlukan untuk menjaga ketertelusuran.

FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA menetapkan mekanisme untuk identifikasi dalam proses pelayanan pendidikan untuk memastikan kemampuan telusur jika diperlukan, termasuk :

- a. nama atau kode mata kuliah, kode dosen.
- b. kode kurikulum dan perkuliahan
- c. data mahasiswa
- d. jadwal perkuliahan
- e. buku-buku atau acuan yang digunakan
- f. peralatan laboratorium
- g. undang-undang dan peraturan lain



PEDOMAN MUTU

OPERASIONAL

No. Dok : FPTK-UPI-PdM-8.0

Revisi : 01

Tanggal : 15 Oktober 2017

Halaman : 8 dari 9

8.5.3. Properti Milik Pelanggan atau Penyedia Eksternal

FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA melakukan pengendalian properti milik pelanggan atau penyedia eksternal, yang digunakan atau disimpan oleh organisasi.

8.5.4. Penjagaan

FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA memastikan penjagaan keluaran proses selama pelayanan pendidikan sejauh yang diperlukan untuk mempertahankan kesesuaian dengan persyaratan.

8.5.5. Kegiatan Pasca Pelayanan

FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA memenuhi persyaratan kegiatan pasca pelayanan terkait Pelayanan pendidikan dengan mempertimbangkan :

- a. persyaratan undang-undang dan peraturan terkait ;
- b. potensi konsekuensi yang tidak diinginkan terkait pelayanan pendidikan;
- c. persyaratan pelanggan ;
- d. umpan balik pelanggan.

8.5.6. Pengendalian Perubahan

FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA meninjau dan mengendalikan perubahan penyediaan pelayanan pendidikan atau untuk memastikan kesesuaian dengan persyaratan.

FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA menyimpan informasi terdokumentasi yang menggambarkan hasil tinjauan perubahan, perubahan wewenang dan tindakan yang diperlukan.

8.6. Pelepasan Pelayanan pendidikan

FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA menerapkan perencanaan tahapan untuk memastikan persyaratan pelayanan pendidikan telah dipenuhi.

Pelepasan pelayanan pendidikan harus dilakukan setelah verifikasi kesesuaian telah dilakukan.

Confidential



PEDOMAN MUTU

OPERASIONAL

No. Dok : FPTK-UPI-PdM-8.0

Revisi : 01

Tanggal : 15 Oktober 2017

Halaman : 9 dari 9

FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA menyimpan informasi terdokumentasi yang terkait dengan pelepasan pelayanan pendidikan

8.7. Pengendalian Keluaran yang Tidak Sesuai

8.7.1. FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA memastikan keluaran yang tidak sesuai dengan persyaratan telah diidentifikasi dan dikendalikan

FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA akan mengambil tindakan sesuai jenis ketidaksesuaian dan dampaknya pada kesesuaian pelayanan pendidikan, dan jika ditemukan pelayanan pendidikan tidak sesuai yang terdeteksi setelah pelayanan pendidikan atau selama penyediaan pelayanan pendidikan.

8.7.2. FPTK UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA menyimpan informasi terdokumentasi untuk :

- a. menjelaskan ketidaksesuaian
- b. menjelaskan tindakan yang diambil
- c. menjelaskan konsesi yang diperoleh
- d. identifikasi wewenang untuk memutuskan tindakan penanganan ketidaksesuaian